APRIL/MAY 2024

CECM64C — SERVICE MARKETING



Time : Three hours　　　　Maximum : 75 marks

SECTION A — (10 × 2 = 20 marks)

Answer ALL questions.

1. Define Services Marketing.

   சேவைகள் சந்தைப்படுத்தல் வரையறு.

2. What are the Unique Characteristics of Services?

   சேவைகளின் தனித்துவமான பண்புகள் என்ன?

3. What are the Challenges of Services Marketing?

   சேவைகள் சந்தைப்படுத்துதலின் உள்ள சவால்கள் என்ன?

4. Define Marketing Mix.

   சந்தைப்படுத்தல் கலவையை வரையறு.

5. What is the Significance of Internal Marketing?

   உள் சந்தைப்படுத்தலின் முக்கியத்துவம் என்ன?

14. (a) What are the Roles of Service Channels in Delivering the Services to the Consumer?

நுகர்வோருக்கு சேவைகளை வழங்குவதில் சேவை சேனல்களின் பங்கு என்ன?

Or

(b) Give an essay about GAP Model.

GAP மாதிரி பற்றி ஒரு கட்டுரை கொடுக்க.

15. (a) What are the Main Causes of Service Marketing?

சேவை சந்தைப்படுத்துதலின் முக்கிய காரணங்கள் யாவை?

Or

(b) Give Short Notes on the Better Service Strategies for the following areas:

(i) Hospital

(ii) Financial Institution

(iii) Public Utility Services

பின்வரும் பகுதிகளுக்கான சிறந்த சேவை உத்திகள் பற்றிய சிறு குறிப்பு வழங்குக:

(i) மருத்துவமனை

(ii) நிதி நிறுவனம்

(iii) பொது பயன்பாட்டு சேவைகள்

SECTION C — (3 × 10 = 30 marks)

Answer any THREE questions.

16. Explain about Challenges and Issues in Service Marketing.

சேவை சந்தைப்படுத்தலில் உள்ள சாவல்கள் மற்றும் சிக்கல்கள் பற்றி விளக்குக.

17. Discuss the Different Elements of Marketing Mix and Services Marketing.

சந்தைப்படுத்தல் சலவை மற்றும் சேவைகள் சந்தைப்படுத்தலின் வெவ்வேறு கூறுகளைப் பற்றி விவாதிக்க.

18. Explain the Concept and Importance of Internal Marketing in Service Organizations.

சேவை நிறுவனங்களில் உள்ள சந்தைப்படுத்தலின் கருத்து மற்றும் முக்கியத்துவத்தை விளக்குக.

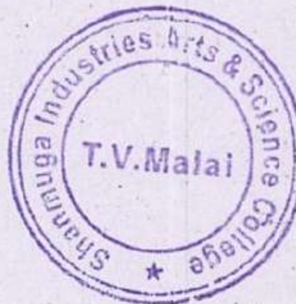
19. Evaluate the Merits and Demerits of the Service Marketing.

சேவை சந்தைப்படுத்தலின் தகுதிகள் மற்றும் தீமைகளை மதிப்பிடுக.



20. Tourism Plays an Important Role in the Nations Economy. What Strategies Would You Suggest for the Growth of Tourism Service Marketing?

நாட்டின் பொருளாதாரத்தில் சுற்றுலா முக்கிய பங்கு வகிக்கிறது. நீங்கள் என்ன உத்திகளை பரிந்துரைப்பீர்கள் சுற்றுலா சேவை சந்தைப்படுத்தல் வளர்ச்சிக்காக?



(b) Explain the Concept of Service Marketing.

சேவை சந்தைப்படுத்தல் பற்றிய கருத்தை விளக்குக.

12. (a) Describe the Features of Product Decisions.

தயாரிப்பு முடிவுகளின் அம்சங்களை விவரிக்க.

Or

(b) Explain the Seven Ps.

7 Ps விளக்குக.

13. (a) Develop a new Service Concept with the Segmentation Targeting, and Positioning a Process Elements.

ஒரு செயல்முறையைப் பிரித்தல், இலக்கு வைத்தல் மற்றும் நிலைப்படுத்துதல் ஆகியவற்றுடன் ஒரு புதிய சேவைக் கருத்தை உருவாக்குதல் கூறுக.

Or

(b) What are the Various Steps in the Service Life Cycle?

சேவை வாழ்க்கை சுழற்சியில் உள்ள பல்வேறு படிகள் என்ன?

6. Define Quality Services.

தரமான சேவைகளை வரையறு.

7. Write a Short Note on Integrated Services Marketing.

ஒருங்கிணைந்த சேவைகள் சந்தைப்படுத்தல் பற்றிய ஒரு சிறு குறிப்பு எழுதுக.

8. What is the Importance of Positioning in Services?

சேவைகளில் நிலைப்படுத்தலின் முக்கியத்துவம் என்ன?

9. Explain any two Strategies for the Health Sector.

சுகாதாரத் துறைக்கான ஏதேனும் இரண்டு உத்திகளை விளக்குக.

10. What is meant by Service Strategies?

சேவை உத்திகள் என்றால் என்ன?



SECTION B — (5 × 5 = 25 marks)

Answer ALL questions.

11. (a) How would you Evaluate the Growth of Service Sector Marketing vs. Goods Marketing?

சேவைத் துறை சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் பொருட்கள் சந்தைப்படுத்தல் ஆகியவற்றின் வளர்ச்சியை நீங்கள் எவ்வாறு மதிப்பிடுவீர்.

Or